

## Encuesta solicitud Metro de Medellín

Metro de Medellín requiere recabar la siguiente información respecto a Las PQRS, es la abreviación que se usa en Colombia para las Preguntas, Quejas, Reclamos o Sugerencias.

**Empresa:** Metro do Porto

1. ¿El manejo de los canales de comunicación con los clientes se hace In-house o a través de un contratista, de ser a través de contratista, todos los canales de atención los atiende una sola firma contratista?

**R: os canais de Comunicação com o Cliente são tratados internamente.**

2. ¿Cuenta con un procedimiento escrito para la atención de los requerimientos de los clientes PQRS?

**R: Existe um procedimento escrito.**

3. ¿Se encuentra documentado a través de sistema de gestión de la calidad?

**R: Os procedimentos estão vertidos no Sistema de Gestão da Qualidade.**

4. ¿Cuántos y cuáles canales de comunicación o interacción con el cliente tiene y por los cuales se reciban PQRS?

**R: Página Web, Telefone, email, correspondência e redes sociais.**

5. ¿Cómo se realiza la consolidación de la información (requerimientos PQRS) que ingresa por los diferentes canales?

**R: Existe uma aplicação que centraliza todos os contactos com os clientes. As entradas e as respostas.**

6. ¿Cómo se encuentran clasificados los requerimientos de los clientes, se cuenta con la definición de cada uno? Es decir, definición de queja, reclamo, petición, entre otros.

**R: Todos os contactos dos clientes são classificados de forma a poder sistematizar a informação.**

7. ¿Cómo la empresa da respuesta a los requerimientos de los clientes?

**R: todos os clientes são contactados (normalmente por email) com a resposta ao seu contacto.**

8. ¿Cómo es el ciclo de atención de las PQRS? desde que se recibe hasta que se cierra?

**R:**

9. ¿Se cuenta con tiempos definidos para dar respuesta a los requerimientos de los clientes y son considerados un indicador del proceso?

**R: são um indicador do processo. As respostas são dadas, no máximo até duas semanas após o contacto.**

10. ¿Cuentan con un indicador sobre el número de quejas recibidas con respecto al número de usuarios movilizados en el Sistema?

**R: não usamos ese indicador.**

11. ¿Cuál es la periodicidad de la entrega de reportes sobre los resultados obtenidos el ingreso de PQRS

**R: São elaborados reportes mensais.**

12. ¿Cómo se le dan a conocer los resultados, cada cuánto y cuáles son los grupos objetivos?

**R: os resultados são dados a conhecer na informação de gestão da empresa – distribuída por todos os departamentos, de forma a que possa ser importante para que se tomem medidas corretivas.**

13. ¿Qué herramientas aplican para medir la satisfacción de los canales de atención o interacción con el cliente? ¿De ser así a cuáles canales y con qué periodicidad?

**R: é elaborado um inquérito de satisfação do clientes anualmente.**

14. ¿Cuentan con niveles de servicios para la atención de los canales ejemplo: Telefónico, Chat, correo electrónico, etc.

**R:**

15. ¿Qué indicadores aplican para evaluar el impacto de quejas y reclamos en el modelo de servicio?

**R: são analisadas o número de alterações induzidas por reclamações.**

16. ¿Qué tipo de herramientas utilizan para la gestión de los PQRS?

**R: software de centralização das reclamações e email.**